



INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÓGICO TENA  
Tecnología, Innovación y Desarrollo



# INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL DE TENA.

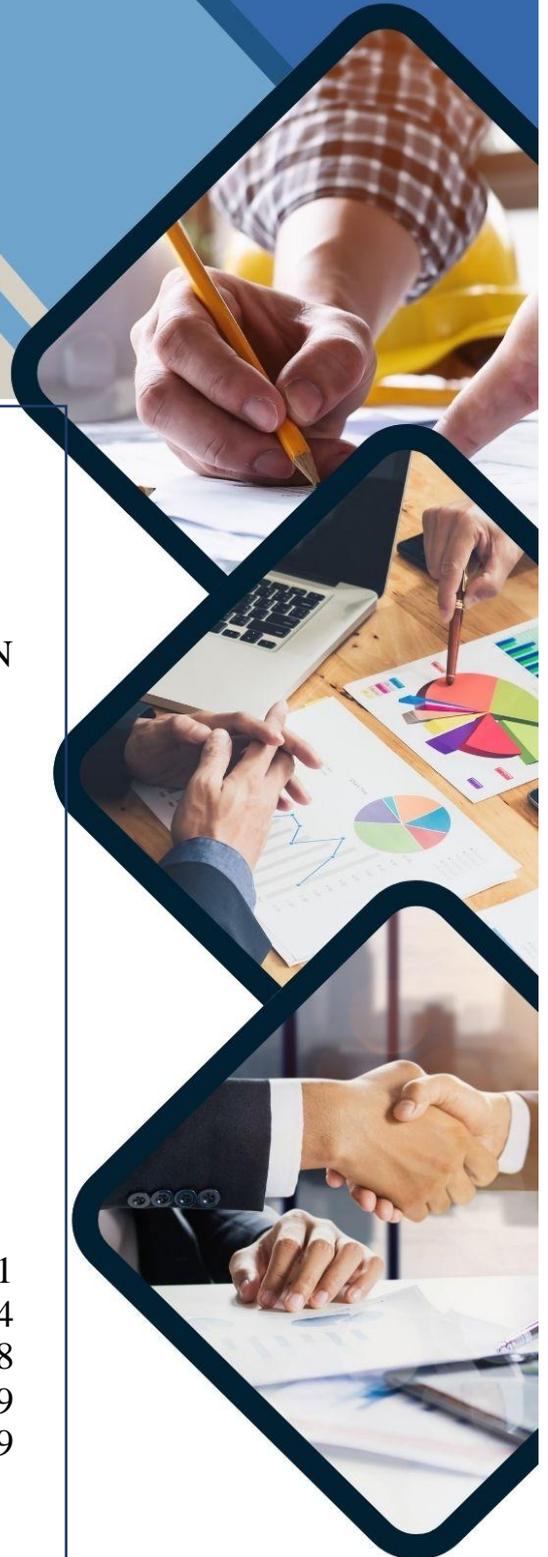
  
ADMINISTRACIÓN

Elaborado por: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís  
Propietario: Edison Mayorga

2024 - 2025

# TABLA de Contenido

PORTADA	1
TABLA DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
<b>01 ELEMENTOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>4</b>
Antecedentes	4
Misión de la Empresa	4
Visión	4
<b>02 INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>03 OBJETIVOS DEL INFORME</b>	<b>6</b>
Objetivo General	6
Objetivo Específico	6
<b>04 POLÍTICAS GENERALES</b>	<b>6</b>
Para el personal	6
Objetivo 1: Descripción detalle proceso	7
Objetivo 2: Matriz Resultados	11
Objetivo 3: Propuesta	14
<b>05 CONCLUSIONES DEL INFORME</b>	<b>18</b>
<b>06 RECOMENDACIONES</b>	<b>19</b>
<b>07 BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>19</b>



## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Resultados de Autoevaluación-Informe .....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2 Resultados del Informe Evaluación Jerárquica.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 3 Matriz de Resultados.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 4 Promedio de Calificaciones .....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 5 Mejores Puntajes -Informe .....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 6 Propuesta General.....</i>	<i>14</i>

## INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1 Método de Entrega.....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfico 2 Fechas Especiales Importantes.....</i>	<i>17</i>

## **1. ELEMENTOS ORIENTADOS A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

### **Antecedes**

Respira Vital Centro de Especialidades Médicas ofrece servicios especializados a la ciudadanía, con una amplia gama de equipos de última generación y planes para habilitar un área de oncología. Pionero en la Amazonía, este centro ha ganado gran acogida en el cantón Tena y en el resto de la provincia, posicionándose en el mercado. Desde su apertura, ha brindado atención de calidad a quienes más lo necesitan, expandiéndose exitosamente a pesar de la competencia. Su lema: “Pioneros en la atención de enfermedades respiratorias en la Amazonía”.

### **Misión de la empresa**

Ser un centro médico que brinda servicios personalizados y especializados que busca un bienestar físico, mental y psicológico, tanto en adultos como en niños fomentando la educación en salud a los mismo, basado en la mejor docencia y capacitación continua a sus profesionales.

### **Visión de la empresa**

Ser el referente líder en un tratamiento integral de las enfermedades en niños y adultos, ofreciendo atención de calidad, innovadora y centrada en el paciente para mejorar la salud y su calidad de vida.

## 2. INTRODUCCIÓN

Para el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital, realizar una evaluación exhaustiva del rendimiento laboral es esencial. Esto permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora, optimizando el servicio y fomentando un ambiente laboral colaborativo. Un sistema claro de evaluación incentivará un mayor compromiso del personal, resultando en un servicio de salud más eficiente y de calidad. Esta herramienta es clave para fortalecer la cultura organizacional y mejorar el desempeño general del centro médico.

El informe tiene como objetivo dar a conocer de manera rápida y eficaz el rendimiento de cada uno de los profesionales. Esto permitirá implementar correcciones o motivaciones necesarias para aquellos que dedican sus esfuerzos a hacer de este centro médico un referente de excelencia en el mercado.

El proyecto establece parámetros de calificación que permiten identificar al personal con rendimiento destacado y resultados aceptables. Para quienes no alcancen puntajes altos, se proponen estrategias de motivación para fomentar su desarrollo profesional. Este enfoque busca no solo reconocer el desempeño sobresaliente, sino también iniciar una evaluación anual. Esto permitirá comparar datos a lo largo del tiempo y evaluar el crecimiento de las capacidades y habilidades de cada profesional, contribuyendo al fortalecimiento del equipo y a la mejora continua del servicio en el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

### **3. OBJETIVOS DEL INFORME**

#### **Objetivo General**

Plantear, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas que fortalezcan la posición en el mercado. Esto incluye superar desafíos relacionados con la competencia, la visibilidad digital y la gestión de talento, así como aprovechar las oportunidades en marketing y la expansión de especialidades como Oncología.

#### **Objetivos Específicos**

- Describir en detalle los datos obtenidos del proceso de evaluación del rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.
- Analizar los resultados del proceso de evaluación para determinar el rendimiento individual de cada empleado.
- Desarrollar estrategias de motivación, control y capacitación para el personal, garantizando que su implementación no afecte las actividades diarias.

### **4 POLÍTICAS GENERALES**

#### **Para el personal**

- Continuar con la puntualidad en los horarios de trabajo.
- Cuidar y conservar el aseo de sus áreas y consultorios de atención al paciente.
- Preservar los equipos y suministros a su cargo.
- Brindar una atención de excelencia y calidad hacia los pacientes con el fin de mantener una buena imagen.
- Indicar cualquier anomalía o percance a su jefe inmediato superior.

### Resultado del Objetivo 1: Descripción el detalle de los procesos de observación.

Describir en detalle los datos obtenidos del proceso de evaluación del rendimiento del personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital. Se realizó este proceso a través de las siguientes matrices utilizando el método de 180° que contiene la evaluación Jerárquica por parte del inmediato Superior y la Autoevaluación con las siguientes escalas de medición.

Tabla 1 Resultados de Autoevaluación-Informe

#### RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN

N°	Apellidos y Nombres	COMPETENCIAS CALIFICADAS				Total 60 P.	40%
		Comportamiento	Orientación al logro	Compromiso	Trabajo en equipo		
1	Aguilar Henry	15	15	15	15	60	40,00
2	Analya Contento	15	15	15	15	60	40,00
3	Arce Yanael	15	15	15	15	60	40,00
4	Aules Chicaiza Andrea Belén	15	15	14	12	56	37,33
5	Bahamonde Belén	15	15	15	15	60	40,00
6	Cortez Paladinez José Andrés	13	14	11	14	52	34,67
7	de la Cruz Israel	15	15	15	15	60	40,00
8	Galo Yagloa	15	15	15	15	60	40,00
9	Gonzáles Carlos	15	15	15	15	60	40,00
10	Jorge Ríos	14	14	13	13	54	36,00
11	López Luigi	15	15	15	15	60	40,00
12	Masaquiza Moyolema Diego Armando	15	15	14	15	59	39,33
13	Morocho Wilian	15	15	15	15	60	40,00
14	Orejuela Marcia	15	15	15	15	60	40,00
15	Paredes Cerda Karla Solange	15	15	15	15	60	40,00

16	Pineda Clara	15	15	15	15	60	40,00
17	Ramos Suque Dixon Javier	15	15	12	13	55	36,67
18	Reyes Xavier	14	14	13	13	54	36,00
19	Rodríguez Pacheco Paola Alejandra	13	15	14	15	57	38,00
20	Soria Apolo Jhon Alexis	14	14	15	15	58	38,67
21	Valencia Carlos	15	15	15	15	60	40,00
22	Viteri Lucio María Isabel	15	15	14	15	59	39,33
23	Zuñá Gabriela	15	15	15	15	60	40,00

**Fuente:** Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

Tabla 2 Resultados del Informe Evaluación Jerárquica

**EVALUACIÓN JERÁRQUICA**

N°	Apellidos y Nombres	COMPETENCIAS CALIFICADAS					Total 75P.	60%
		Comportamiento	Trabajo en equipo	Resolución de problemas	Organización	Enfoque al Cliente		
1	Aguilar Henry	12	11	12	15	15	65	52,00
2	Analya Contento	15	15	15	15	15	75	60,00
3	Arce Yanael	15	15	15	15	15	75	60,00
4	Aules Chicaiza Andrea Belén	15	15	15	15	15	75	60,00
5	Bahamonde Belén	15	15	15	15	15	75	60,00
6	Cortez Paladinez José Andrés	12	15	15	12	12	66	52,80
7	de la Cruz Israel	15	15	14	15	15	74	59,20
8	Galo Yagloa	13	15	15	15	12	70	56,00
9	González Carlos	15	15	15	13	15	73	58,40
10	Jorge Ríos	9	12	12	12	12	57	45,60
11	López Luigi	15	15	15	15	15	75	60,00
12	Masaquiza Moyolema Diego Armando	13	12	13	15	15	68	54,40
13	Morocho Wilian	10	9	12	12	12	55	44,00
14	Orejuela Marcia	15	15	15	15	15	75	60,00
15	Paredes Cerda Karla Solange	15	15	15	15	15	75	60,00
16	Pineda Clara	14	10	12	15	15	66	52,80
17	Ramos Suque Dixon Javier	15	15	15	15	15	75	60,00
18	Reyes Xavier	15	15	15	15	15	75	60,00
19	Rodríguez Pacheco Paola Alejandra	15	15	15	15	15	75	60,00
20	Soria Apolo Jhon Alexis	15	15	15	15	15	75	60,00
21	Valencia Carlos	15	15	15	13	15	73	58,40

22	Viteri Lucio María Isabel	15	15	15	15	15	75	60,00
23	Zuñu Gabriela	15	15	15	15	15	75	60,00

**Fuente:** Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

## Objetivo 2: Matriz de Resultados

Se analizó el proceso de evaluación generando la matriz de resultados de la siguiente manera: 7 de 23 colegas obtuvieron un buen puntaje, mientras que 3 de 23 marcaron un puntaje menor en las competencias de comportamiento, orientación al logro, compromiso y trabajo en equipo dentro de la ficha de autoevaluación. De igual manera, en la ficha de evaluación por parte del jefe inmediato, se evidenció que estos mismos empleados tienen una baja calificación en los parámetros de comportamiento, trabajo en equipo, resolución de problemas, organización y enfoque al cliente. Como resultado, se generó la siguiente matriz con sus calificaciones promedio:

*Tabla 3 Matriz de Resultados*

### MATRIZ DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS RESPIRA VITAL DE TENA

Evaluador/a: Elizabeth del Rocío Lindo Villacís

(60 puntos)

(75 puntos)

100%

Nº	Apellidos y Nombres	Sección de Trabajo	Autoevaluación	40 % de autoevaluación	Evaluación de Rendimiento	60% de Evaluación	Total	Total %	Escala
1	De la Cruz Israel	HEMATÓLOGO	60	40,00	74	59,20	134	<b>99,2</b>	Excelente
2	González Carlos	MEDICINA INTERNA	60	40,00	73	58,40	133	<b>98,4</b>	Excelente
3	Soria Apolo Jhon Alexis	OTORRINOLARINGÓLOGO	58	38,67	75	60,00	133	<b>98,7</b>	Excelente
4	Rodríguez Paola Alejandra	PEDIATRÍA	57	38,00	75	60,00	132	<b>98,0</b>	Excelente
5	Masaquis Diego Armando	UROLOGO	59	39,33	68	54,40	127	<b>93,7</b>	Excelente
6	Paredes Cerda Karla Solange	PSICOLOGA	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
7	Galo Yagloa	CARDIOLOGO	60	40,00	70	56,00	130	<b>96,0</b>	Excelente
8	Ramos Suque Dixon Javier	REUMATOLOGO	55	36,67	75	60,00	130	<b>96,7</b>	Excelente
9	Pineda Clara	GASTROENTEROLOGA	60	40,00	66	52,80	126	<b>92,8</b>	Excelente
10	Cortez Paladines José Andrés	TRAUMATOLOGO	52	34,67	66	52,80	118	<b>87,5</b>	Muy Buena
11	Aguilar Henry	COLOPROCTÓLOGO	60	40,00	65	52,00	125	<b>92,0</b>	Excelente
12	Aules Chicaiza Andrea Belén	FISIO TERAPIA	56	37,33	75	60,00	131	<b>97,3</b>	Excelente
13	Bahamonde Belén	NUTRICIONISTA	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
14	Reyes Xavier	PSIQUIATRA	54	36,00	75	60,00	129	<b>96,0</b>	Excelente
15	Morocho Wilian	NEUROLOGO	60	40,00	55	44,00	115	<b>84,0</b>	Muy Buena

16	Contento Analya	MEDICINA GENERAL	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
17	Zuñá Gabriela	FISIOTERAPISTA	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
18	Arce Yanael	MEDICINA INTERNA	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
19	López Luigi	MEDICINA INTERNA	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
20	Orejuela Marcia	NEFROLOGA	60	40,00	75	60,00	135	<b>100,0</b>	Excelente
21	Valencia Carlos	LABORATORIO	60	40,00	73	58,40	133	<b>98,4</b>	Excelente
22	Ríos Jorge	NUTRICIONISTA	54	36,00	57	45,60	111	<b>81,6</b>	Muy Buena
23	Viteri Lucio María Isabel	AUX. EMFERMERÍA	59	39,33	75	60,00	134	<b>99,3</b>	Excelente

**Fuente:** Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

*Tabla 4 Promedio de Calificaciones*

Promedio de Calificación	Escala
De 60% a 70%	Regular
De 71% a 80%	Buena
De 81% a 90%	Muy buena
De 91% a 100%	Excelente

**Fuente:** Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

*Tabla 5 Mejores Puntajes -Informe*

Nº	Calificación cualitativa	Porcentaje	Personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital	Superior Jerárquico
		Calificación cuantitativa		
1	EXELENTE	De 91% a 100%	Paredes Karla Solange	Calificado por director Propietario
2	EXELENTE	De 91% a 100%	Bahamonde Belén	Calificado por director Propietario
3	EXELENTE	De 91% a 100%	Analaya Contento	Calificado por director Propietario
4	EXELENTE	De 91% a 100%	Zuñá Gabriela	Calificado por director Propietario
5	EXELENTE	De 91% a 100%	Arce Yanael	Calificado por director Propietario
6	EXELENTE	De 91% a 100%	López Luigi	Calificado por director Propietario
7	EXELENTE	De 91% a 100%	Orejuela Marcia	Calificado por director Propietario

**Fuente:** Evaluación del Rendimiento al personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

### **Análisis:**

La evaluación reveló que algunos colaboradores se encuentran en el rango de "Excelente". La mayoría de los colegas basan las puntuaciones en competencias como comportamiento, compromiso, resolución de problemas, organización y administración del tiempo, y enfoque en el cliente.

Con la información recopilada, se ha elaborado el presente informe, que incluye propuestas de motivación, incentivos y posibles correcciones para mejorar el rendimiento de los empleados.

- **"Excelente"**: La mayoría de los empleados, con puntuaciones totales del 92% al 100%.
- **"Muy Buena"**: Algunos empleados, con puntuaciones totales entre el 81% y el 87.5%.

### Objetivo 3 Propuesta

Las propuestas de estrategias de motivación, control y capacitación para el personal presentados en la siguiente tabla: se analizó generando una matriz garantizando que su implementación no afecte las actividades diarias

Tabla 6 Propuesta General

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Acciones</i>	<i>Período de Ejecución</i>	<i>Responsable</i>	<i>Propuesta</i>	
Implementar sistemas de gestión de desempeño	Asegurar claridad, eficacia y eficiencia sin conflictos de intereses; reconocimiento mensual y anual con premios.	Fomentar la motivación del personal a través del reconocimiento.	Semestral y Anual	Recursos Humanos	Crear un sistema de recompensas basado en métricas claras y transparentes.	Talleres de comunicación y trabajo en equipo, como pueden ser en línea (en línea gratuitos de comunicación y trabajo en equipo (Google Actívate, aprende.org, Khan Academy. Fundación Telefónica. Coursera, EdX, MiríadaX. Edutin) por medio de zoom, Skype, Microsoft teams.
Motivar el buen desempeño de los mejores puntajes	Valorar y reconocer a los mejores evaluados para fomentar un ambiente positivo.	Promover la aceptación y la importancia del trabajo bien hecho.	Trimestral	Recursos Humanos	Implementar reconocimientos públicos o privados para los mejores puntajes en evaluaciones.	Si, Mural del mejor personal de trimestral

Actividades de integración laboral	Realizar actividades que promuevan la integración sin afectar las operaciones normales del establecimiento.	Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y propietarios, creando un ambiente laboral más estable.	Semestral	Dirección General/Socios	Organizar convivencias, talleres o actividades recreativas fuera del horario laboral.	De acuerdo a la actividad de socios propietarios.
Reconocer fechas especiales y logros personales	Celebrar hitos importantes en la vida personal de los empleados, como cumpleaños o aniversarios laborales, el día de la salud.	Fortalecer el sentido de pertenencia y aprecio dentro del equipo.	Mensual	Recursos Humanos	Implementar un calendario corporativo para celebrar fechas importantes con pequeños detalles o eventos.	No tiene valor Realizarse por medio de redes sociales
Reconocer el desempeño a través de certificados	Entregar certificados que validen el rendimiento y esfuerzo de los empleados en sus funciones.	Valorar públicamente el trabajo bien hecho, incentivando a otros a mejorar su desempeño.	Trimestral	Recursos Humanos	Crear un programa formal para otorgar certificados personalizados en reuniones internas.	Valores cortos por medio de recursos internos en materiales.

**Fuente:** Información adquirida por el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital

**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

Esta tabla proporciona una visión clara de los resultados obtenidos en la evaluación y las propuestas específicas para implementar un sistema efectivo de incentivos para un mejor rendimiento en el personal del Centro de Especialidades Médicas Respira Vital.

## Reconocimiento de Certificados

Gráfico 1 Método de Entrega



**Fuente:** Información adquirida por el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital  
**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

## Reconocimiento anual de fechas especiales

### *Gráfico 2 Fechas Especiales Importantes*



**Fuente:** Información adquirida por el Centro de Especialidades Médicas Respira Vital  
**Elaborado por:** Elizabeth Lindo

## 5. CONCLUSIONES DEL INFORME

- Los resultados obtenidos del sistema de evaluación han permitido identificar el rendimiento individual de los 23 empleados y ha establecido un marco claro para el reconocimiento y la mejora continua, destacando la relación positiva entre el de las responsabilidades, la motivación del personal y la calidad del servicio.
- La evaluación refleja un panorama general positivo con una mayoría de empleados en rangos de "bueno" a "excelente", identificando competencias clave como el compromiso y la atención al cliente, y proporciona una base sólida para futuras decisiones estratégicas en la gestión del talento humano.
- La motivación del personal es esencial para mantener altos niveles de rendimiento y satisfacción laboral; las estrategias propuestas deben ser flexibles y adecuadamente integradas en la rutina diaria, y la capacitación continua es fundamental para cerrar las brechas de competencia identificadas.

Estas actividades son propuestas que pueden ser analizadas dentro del Centro de Especialidades Médicas con el fin de mejorar el rendimiento laboral motivando de tal manera a que el personal se sienta motivados en las situaciones difíciles que pasan en el país, evidenciando con el buen de los pacientes.

## 6. RECOMENDACIONES

- Las evaluaciones periódicas permiten un seguimiento constante del desempeño individual, la retroalimentación constructiva fomenta el desarrollo profesional y los resultados de las evaluaciones se utilizan para diseñar planes de acción personalizados que abordan las áreas de mejora identificadas.
- La elaboración de un informe detallado sobre el rendimiento del personal, la implementación de un sistema de seguimiento y la realización de reuniones periódicas con los líderes de cada departamento permitirán monitorear el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario, asegurando una mejora continua en las áreas identificadas como deficientes.
- El diseño de programas de capacitación fuera del horario laboral o en sesiones cortas durante la jornada, la implementación de incentivos adicionales para los participantes y la promoción de una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, contribuirán a fomentar el crecimiento y compromiso del personal.

Estas conclusiones y recomendaciones están diseñadas para ayudar al Centro Respira Vital a fortalecer su gestión institucional, mejorar el rendimiento del personal y optimizar sus servicios médicos.